

จริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สุณีย์ ล่องประเสริฐ^[1], ปลื้มใจ ไพจิตร^[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุจริยธรรมทางธุรกิจและพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 350 คน นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สาเหตุของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า มีสาเหตุจากการกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร เห็นว่าเป็นเรื่องไม่ผิดกฎหมาย และนโยบายบริษัท/หน่วยงาน การเปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจภาพรวม พบว่า ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการมาแล้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ภาพรวม พบว่า ภาพรวม อายุ และจำนวนครั้งที่มาเที่ยวเกาะสมุย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: จริยธรรมทางธุรกิจ, ธุรกิจการท่องเที่ยว, พฤติกรรมเชิงจริยธรรม

[1] รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

[2] อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Business Ethics of Tourism in Koh Samui District Suratthani Province

Sunee Longprasert ^[1], Pluemjai Pajit ^[2]

Abstract

This research study aims at investigating problems and causes leading to business ethical problems towards tourism business's customers at Koh Samui District in Suratthani Province. The research instruments were questionnaires responded to by 350 entrepreneurs and 400 Thai and foreign tourists. Data obtained from the questionnaires were statistically analyzed through percentage, Mean, Standard Deviation, One-Way ANOVA and Multiple comparison test, using Scheffe's method. The research findings showed that the entire business ethical problems and problems of tourism business at Koh Samui District in Suratthani Province were at high level. Moreover, all stakeholders were faced with these problems at high level. The main causes of ethical problems in the tourism business for customers were pressure on profit, legality and company's competition policy. The comparison among business ethical problems based on general information of business showed that perspective, business type, staff number, and operated time were significantly different at the 0.05 significance level. Ethical behaviors towards customers of tourism business at Koh

^[1] Associate Professor, in Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University

^[2] Lecturer, in Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University

Samui District in Suratthani Province was at high level. Comparison of ethical behaviors to customers in tourism business at Koh Samui District in Suratthani Province based on general information of tourists showed that entire image, age and frequency of travelling to Samui Island were significantly different at the 0.05 level of significance.

Keywords: Business Ethics, Tourism Business, Ethic Behaviour

บทนำ

การประกอบธุรกิจในปัจจุบันได้เจริญก้าวหน้าไปมาก โดยอาศัยความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ แต่ยังคงพัฒนาทางด้านจิตใจ กล่าวคือ ความเจริญทางด้านจิตใจมิได้สมดุลควบคู่กันไปกับความเจริญทางวัตถุ หากผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทได้รับการพัฒนาทางจิตใจให้เป็นผู้มีคุณธรรมสูงขึ้น เปลี่ยนแปลงจากการมุ่งที่จะเบียดเบียน ลดความเห็นแก่ตัว การเอาใจเอาเปรียบ แก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่น มีวินัย รับผิดชอบต่อสังคมสูงและมุ่งที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งทั้งหมดนี้เราเรียกว่า จริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมทางธุรกิจ หมายถึง มาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการเพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุน โดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย กล่าวคือ ทั้งเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภค รัฐบาลและสังคม การมีจริยธรรมในความหมายรวมของสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวก็จะทำให้เกิดความสุขและความเจริญก้าวหน้าในสังคม อันจะส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจไปด้วย ปัญหาการเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย คงจะเป็นตัวอย่างของการขาดจริยธรรมที่เห็นได้ชัดเจน ดังนั้น นักธุรกิจและบริษัทต่าง ๆ ควรจะหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของธุรกิจกับผู้ลงทุน ลูกค้า พนักงาน ผู้ให้สินเชื่อ หรือคู่แข่ง ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรม ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อผู้บริหารของบริษัท เช่น นักลงทุนต้องการให้ผู้บริหารตัดสินใจเพื่อเพิ่มยอดขาย กำไร ผลตอบแทนในการลงทุน ลูกค้าต้องการให้ธุรกิจผลิตสินค้าที่เชื่อถือได้ มีความปลอดภัยและราคาเหมาะสม พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ยุติธรรม คู่แข่งขันต้องการให้การแข่งขันทางธุรกิจที่ยุติธรรมและซื่อสัตย์ จริยธรรมทางธุรกิจจึงเข้ามามีบทบาทและเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง

อำเภอเกาะสมุย เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งถือว่ามีศักยภาพในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว และนารายได้เข้าประเทศเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานี และของประเทศไทย ได้รับการกล่าวขานจากนักท่องเที่ยวว่าเป็นสถานที่ที่มี "ปะการังงาม น้ำทะเลใส หาดทรายขาว มะพร้าวเยอะ" (Nice Coral Crystal, Blue Sea, White Sand and Millions of Coconut) ที่ได้รับความนิยมเดินทางไปพักผ่อนและท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นพื้นที่ที่มีความสวยงามด้านทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล มีชายหาด เกาะแก่งและปะการังที่สวยงามรอบเกาะ (กรมการท่องเที่ยว, 2557) ในปี พ.ศ. 2557 เกาะสมุยสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน

13,545.26 ล้านบาท นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเกาะสมุย พบว่า การคมนาคม ได้แก่ การเดินทางทางอากาศ การเดินทางเรือ และการเดินทางบกโดยรถบัส รถตู้ หรือรถแท็กซี่ มีปัญหาในด้านค่าโดยสารที่มีราคาสูง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันโดยผู้ขายน้อยราย และบริษัทนำเที่ยว มีการจัดบริการที่ไม่เป็นไปตามรายการที่เสนอ การดูแลนักท่องเที่ยวไม่คำนึงถึงความปลอดภัยเท่าที่ควร ส่วนร้านอาหารกำหนดราคาสูงกว่าปกติไม่เหมือนกับราคาที่บริการคนไทย และโรงแรม/ที่พัก บางแห่งขาดการบริการที่ดี มีการเอารัดเอาเปรียบพนักงาน และทำลายสิ่งแวดล้อม บุกรุกป่าสงวน ทั้งนี้เป็นเพราะการขาดจริยธรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการ และถ้าไม่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ธุรกิจก็จะขาดความยั่งยืน ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างตรงจุด นายสมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในขณะนั้นเดินทางลงพื้นที่เกาะสมุย มารับฟังปัญหาด้วยตนเอง (สุชาติ หาญกิจ, 2556)

เนื่องจากจริยธรรมเป็นหลักเกณฑ์หรือแนวความประพฤติและการปฏิบัติของมนุษย์ในสังคม ซึ่งบุคคลพึงยึดถือในการดำเนินชีวิต การประกอบกิจการงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสันติสุขแก่ตนเอง แก่ผู้อื่นและสังคมโดยรวม ดังนั้น ผู้ประกอบการทางธุรกิจ จึงควรมีจริยธรรม แต่ในทางปฏิบัติกลับพบเห็นปัญหาทางจริยธรรมของนักธุรกิจมากมายไม่ว่าจะเกิดกับลูกค้า คู่แข่งขัน หน่วยงานราชการ พนักงาน หรือสังคม ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการศึกษาปัญหาทางจริยธรรมทางธุรกิจและสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและเสริมสร้างจริยธรรมทางธุรกิจแก่นักธุรกิจต่อไป

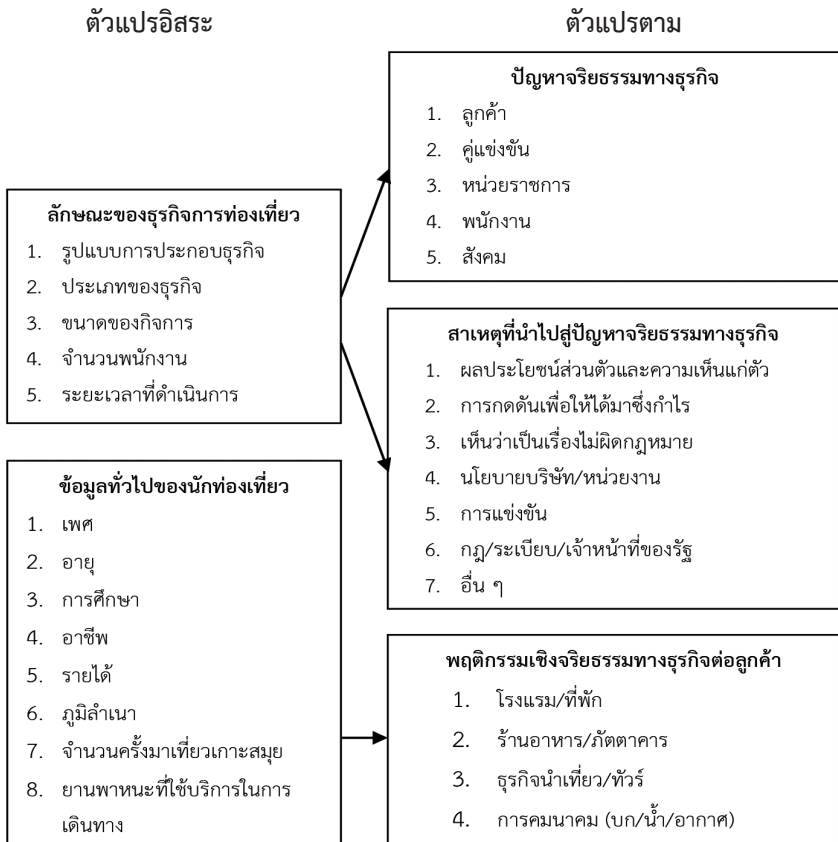
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของมูลนิธิเพื่อสถาบันการศึกษาวิชาการจัดการแห่งประเทศไทย (Institutes for Management Education for Thailand: IMET) ที่เสนอจริยธรรมของนักธุรกิจมาเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ให้ประพฤติดำเนินการในการดำเนินธุรกิจ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ลักษณะของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ต่างกันทำให้ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่างกัน
2. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจต่อลูกค้าต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ประกอบด้วย

1. ธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย 4 ประเภท ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์ และการคมนาคม จำนวน 1,589 แห่ง (สายโอยม สมสุข, สัมภาษณ์)
2. นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอเกาะสมุย จำนวน 1,247,717 คน (สายโอยม สมสุข, สัมภาษณ์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย

ธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (อภินันท์ จันตะนี. 2550: 27)

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{1,589}{1 + (1,589)(0.05)^2} \\
 &= 319.56
 \end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 320 แห่ง ผู้วิจัยกำหนดเพิ่มเป็น 350 แห่ง โดยแบ่งสัดส่วนของธุรกิจการท่องเที่ยวแต่ละประเภท ตามตารางที่ 1 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประเภทธุรกิจการท่องเที่ยว	จำนวนทั้งหมด (แห่ง)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)
1. โรงแรม/ที่พัก	540	120
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร (ไม่รวมร้านอาหารในโรงแรมและที่พัก)	708	150
3. ธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์	330	70
4. การคมนาคม (ทางบก/น้ำ/อากาศ)	11	10
รวม	1,589	350

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยคำนวณจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ (อกินันท์ จันตะนี. 2550: 27)

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{1,247,717}{1 + (1,247,717)(0.05)^2} \\
 &= 399.87
 \end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 400 คน กำหนดสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ตามตารางที่ 2 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. ไทย	214,100	70
2. ต่างชาติ	1,033,617	330
รวม	1,247,717	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ ประเภทของสถานประกอบการ ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนพนักงาน และจำนวน
เงินลงทุน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้า
คู่แข่งชั้น หน่วยราชการ พนักงานและสังคม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ

2. แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอเกาะสมุย ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิสำเนา

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยว
ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว และการคมนาคม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรม
เชิงจริยธรรมต่อลูกค้า

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. จัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ส่วน
3. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ
ความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหา

4. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไป
หาความเชื่อมั่นโดยนำไปสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ เท่ากับ 0.93 และพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าเท่ากับ 0.87

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจการท่องเที่ยว ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว และสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวและพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะของธุรกิจการท่องเที่ยวโดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

สรุปผลและอภิปรายผล

สรุปผล

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจของการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา แยกออกเป็น 7 ประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทร้อยละ 33.14 ประเภทของธุรกิจ เป็นร้านอาหาร ภัตตาคารร้อยละ 42.86 ขนาดของกิจการมีขนาดกลาง (เงินทุนระหว่าง 10-50 ล้านบาท) ร้อยละ 47.14 มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คนร้อยละ 46.00 และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการมาแล้ว 5-9 ปีร้อยละ 45.43

2. ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 3 - 8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ต่อลูกค้า	3.97	0.94	มาก
2. ต่อคู่แข่ง	3.94	1.10	มาก
3. ต่อหน่วยราชการ	3.98	0.94	มาก
4. ต่อพนักงาน	3.93	1.01	มาก
5. ต่อสังคม	3.94	0.99	มาก
รวม	3.95	0.95	มาก

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจโดยรวมของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ต่อหน่วยราชการ ต่อลูกค้า ต่อคู่แข่ง ต่อสังคมและต่อพนักงาน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ขายสินค้าและบริการในราคาที่ไม่เป็นธรรมเอาค่าไรเกินควร	4.49	1.04	มากที่สุด
2. ขายสินค้าและบริการไม่ถูกต้องตามจำนวนและคุณภาพต่ำ	4.01	1.11	มาก
3. ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนไม่เท่ากัน	3.89	1.10	มาก
4. มีการกระทำที่ควบคุมบังคับการตัดสินใจของลูกค้า	3.70	1.10	มาก
5. มีการกระทำเพื่อให้สินค้ามีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล	3.87	1.11	มาก
6. ไม่มีน้ำใจไมตรีต่อลูกค้าและการให้บริการ	3.85	1.22	มาก
รวม	3.97	0.94	มาก

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมต่อลูกค้าทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขยายสินค้าและบริการ ในราคาที่ไม่เป็นธรรมเอากำไรเกินควร และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ขยายสินค้าและบริการไม่ถูกต้องตามจำนวนและคุณภาพต่ำ ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนไม่เท่ากัน มีการกระทำเพื่อให้สินค้ามีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล ไม่มีน้ำใจ ไม่ตรีต่อลูกค้าและการให้บริการ และมีการกระทำที่ควบคุมบังคับการตัดสินใจของลูกค้า

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อคู่แข่งขันของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อคู่แข่งขัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. มีการกลั่นแกล้ง ใส่ร้าย ช่มชู้ กีดกันคู่แข่งขัน	3.92	1.22	มาก
2. ขาดความร่วมมือในการแข่งขันเพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี	3.95	1.14	มาก
รวม	3.94	1.10	มาก

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมต่อคู่แข่งขันของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ขาดความร่วมมือในการแข่งขันเพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี และรองลงมา ได้แก่ มีการกลั่นแกล้ง ใส่ร้าย ช่มชู้ กีดกันคู่แข่งขัน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อหน่วยราชการของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อหน่วยราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ทำธุรกิจกับหน่วยราชการอย่างคดโกง ไม่ซื่อสัตย์สุจริต	3.92	1.17	มาก
2. ละเว้นการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ไม่เสียภาษีให้รัฐบาลอย่างถูกต้อง	3.94	1.13	มาก
3. ตัดสินบนเจ้าหน้าที่ จ้างวานข้าราชการ เพื่อผลประโยชน์	3.85	1.11	มาก
4. ให้ความร่วมมือ สนับสนุนข้าราชการ ที่มีเจตนาทำการทุจริต	3.97	1.08	มาก
5. ให้อภัยข้อผิดหรือของกำนัลแก่ข้าราชการ เว้นแต่จะเป็นการให้กันตามประเพณี	3.92	1.08	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อหน่วยราชการของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อหน่วยราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
6. ขาดความร่วมมือกับประชาชนและช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	3.83	1.15	มาก
7. มีทัศนคติไม่ถูกต้องและขาดความเชื่อถือต่อหน่วยราชการ	4.43	0.98	มากที่สุด
รวม	3.98	0.94	มาก

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมต่อหน่วยราชการ ของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีทัศนคติไม่ถูกต้อง และขาดความเชื่อถือต่อหน่วยราชการ และอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้ความร่วมมือ สนับสนุนข้าราชการ ที่มีเจตนาทำการทุจริต ละเว้นการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ไม่เสียภาษีให้รัฐบาล อย่างถูกต้อง ทำธุรกิจกับหน่วยราชการอย่างคดโกง ไม่ซื่อสัตย์สุจริต ให้ของขวัญหรือของกำนัลแก่ข้าราชการ เว้นแต่จะเป็นการให้กันตามประเพณี ติดสินบนเจ้าหน้าที่ จ้างวานข้าราชการ เพื่อผลประโยชน์ และขาดความร่วมมือกับประชาชนและช่วยเหลือด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อพนักงานของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ให้คำจ้างและผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสม	3.92	1.25	มาก
2. ขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิการสภาพการทำงานของพนักงาน	4.03	1.18	มาก
3. ขาดการพัฒนาให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสบการณ์แก่พนักงาน	3.94	1.20	มาก
4. ขาดความเป็นธรรมในการปกครองและพิจารณาค่าตอบแทน	3.89	1.18	มาก
5. จัดคนไม่เหมาะสมกับงานและความถนัด	3.87	1.16	มาก
6. ขาดความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและความสามารถของพนักงาน	3.95	1.13	มาก
7. ไม่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่พนักงาน	3.88	1.16	มาก
8. ไม่ให้การแนะนำปรึกษา ความช่วยเหลือ เมื่อจำเป็นแก่พนักงาน	3.95	1.18	มาก
9. ขาดการสนับสนุนให้พนักงานประพฤติตน เป็นคนดี	3.92	1.15	มาก
รวม	3.93	1.01	มาก

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมต่อพนักงานของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิการสภาพการทำงานของพนักงาน ขาดความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและความสามารถของพนักงาน ไม่ให้การแนะนำปรึกษาความช่วยเหลือเมื่อจำเป็นแก่พนักงาน ขาดการพัฒนาให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสบการณ์แก่พนักงาน ให้ค่าจ้างและผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ขาดการสนับสนุนให้พนักงานประพฤติตนเป็นคนดี ขาดความเป็นธรรมในการปกครองและพิจารณาค่าตอบแทน ไม่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่พนักงาน และจัดคนไม่เหมาะสมกับงานและความถนัด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจต่อสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. มีการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม	4.03	1.15	มาก
2. มีการประกอบธุรกิจที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.01	1.13	มาก
3. ขาดการดูแลเอาใจใส่กิจการของตนไม่ให้เกิดมลภาวะ	3.85	1.14	มาก
4. ขาดความเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่น หรือธุรกิจอื่น	4.00	1.09	มาก
5. ขาดความร่วมมือกับทุกฝ่ายและเสียสละเพื่อสังคม	3.85	1.12	มาก
6. ไม่ให้ความสนใจในการสร้างงานแก่คนและชุมชน	3.88	1.21	มาก
รวม	3.94	0.99	มาก

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจริยธรรมต่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม มีการประกอบธุรกิจที่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขาดความเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่น หรือธุรกิจอื่นไม่ให้ความสนใจในการสร้างงานแก่คนและชุมชน ขาดการดูแลเอาใจใส่กิจการของตนไม่ให้เกิดมลภาวะ และขาดความร่วมมือกับทุกฝ่ายและเสียสละเพื่อสังคม

3. สาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

N = 350

สาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ	ต่อลูกค้า		ต่อคู่แข่ง		ต่อหน่วยราชการ		ต่อพนักงาน		ต่อสังคม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผลประโยชน์ส่วนตัวและความเห็นแก่ตัว	48	13.71	64	18.29	68	19.43	28	8.00	42	12.00
2. การกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร	131	37.43	161	46.00	198	56.57	19	5.43	135	38.57
3. เห็นว่าเป็นเรื่องไม่ผิดกฎหมาย	62	17.71	37	10.57	27	7.71	46	13.14	49	14.00
4. นโยบายบริษัท/หน่วยงาน	51	14.57	57	16.29	25	7.14	74	21.14	54	15.43
5. การแข่งขัน	26	7.43	14	4.00	17	4.86	51	14.57	26	7.43
6. กฎ/ระเบียบ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	22	6.29	16	4.57	10	2.86	103	29.43	34	9.71
7. อื่น ๆ	10	2.86	1	0.29	5	1.43	29	8.29	10	2.86

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุของปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีต่อลูกค้า พบว่า มีสาเหตุจากการกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร ร้อยละ 37.43 เห็นว่าเป็นเรื่องไม่ผิดกฎหมาย ร้อยละ 17.71 และนโยบายบริษัท/หน่วยงาน ร้อยละ 14.57 ต่อคู่แข่ง พบว่า มีสาเหตุจากการกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร ร้อยละ 46.00 ผลประโยชน์ส่วนตัวและความเห็นแก่ตัว ร้อยละ 18.29 และนโยบายบริษัท/หน่วยงาน ร้อยละ 16.29 ต่อหน่วยราชการ มีสาเหตุจากการกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร ร้อยละ 56.57 ผลประโยชน์ส่วนตัวและความเห็นแก่ตัว ร้อยละ 19.43 และเห็นว่าเป็นเรื่องไม่ผิดกฎหมาย ร้อยละ 7.71 ต่อพนักงาน มีสาเหตุจากกฎ ระเบียบ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 29.43

นโยบายบริษัท/หน่วยงาน ร้อยละ 21.14 และการแข่งขัน 14.57 และต่อสังคม มีสาเหตุจากการกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไร ร้อยละ 38.57 นโยบายบริษัท/หน่วยงาน ร้อยละ 15.43 และ เห็นว่าเป็นเรื่องไม่ผิดกฎหมาย 14.00 ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยว					รวม
	ต่อลูกค้า	ต่อคู่แข่ง	ต่อหน่วยราชการ	ต่อพนักงาน	ต่อสังคม	
1. รูปแบบการประกอบธุรกิจ	1.70	1.88	1.09	1.93	1.70	1.68
2. ประเภทของธุรกิจ	4.66*	5.50*	4.26*	3.51*	4.39*	4.89*
3. ขนาดของกิจการ	0.51	0.15	1.13	0.45	0.59	0.50
4. จำนวนพนักงาน	4.67*	3.57*	4.85*	5.66*	4.11*	4.94*
5. ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการมาแล้ว	4.46*	5.83	3.92*	5.82*	4.91*	5.46*

*Sig. < .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ พบว่า ภาพรวม ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการมาแล้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจ และขนาดของกิจการ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ประเภทของธุรกิจ และจำนวนพนักงาน แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนระยะเวลาที่ดำเนินกิจการมาแล้ว ต่อลูกค้า ต่อหน่วยราชการ ต่อพนักงาน และต่อสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเป็นเพศชายร้อยละ 51.25 อายุระหว่าง 26 - 35 ปี ร้อยละ 47.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.25 อาชีพพนักงานบริษัทรับจ้าง ร้อยละ 37.75 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวไทยมีภูมิลำเนาภาคใต้ ร้อยละ 35.71 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นชาวยุโรปร้อยละ 69.09 มาเที่ยวเกาะสมุยครั้งแรก ร้อยละ 69.00 และยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้บริการในการเดินทางมาเที่ยวเกาะสมุยคือเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 47.55

5.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม ดังแสดงตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

พฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจต่อลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ
1. โรงแรม/ที่พัก	3.75	0.60	มาก
2. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	3.75	0.59	มาก
3. ธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์	3.75	0.73	มาก
4. การคมนาคม (ทางบก น้ำ อากาศ)	3.65	0.64	มาก
รวม	3.72	0.55	มาก

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาเป็นการคมนาคม (ทางบก น้ำ อากาศ)

5.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้า
ของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในแต่ละด้าน

พฤติกรรมเชิงจริยธรรม ทางธุรกิจต่อลูกค้า	โรงแรม/ ที่พัก		ร้านอาหาร/ ภัตตาคาร		ธุรกิจ นำเที่ยว /ทัวร์		การคมนาคม (ทางบก น้ำ อากาศ)	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
1. ขายสินค้า/บริการในราคาที่ เป็นธรรมมีกำไรที่เหมาะสม	3.65	0.87	3.65	0.89	3.60	.81	3.52	.88
2. ขายสินค้า/บริการให้ถูกต้องตาม จำนวน คุณภาพ และราคาที่ ตกลงกัน	3.68	0.80	3.68	0.81	3.76	0.69	3.53	0.86
3. ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	3.82	0.91	3.90	0.82	3.79	0.84	3.63	0.94
4. ละเว้นการกระทำที่ควบคุม บังคับการตัดสินใจของลูกค้า	3.68	0.82	3.66	0.86	3.68	0.81	3.58	0.82
5. ละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/ บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มี เหตุผล	3.42	1.02	3.34	0.99	3.46	0.90	3.40	0.97
6. ปฏิบัติต่อลูกค้าและการให้บริการ อย่างมีน้ำใจไมตรี	4.05	0.78	4.03	0.75	3.97	0.80	3.86	0.82
7. ดูแลและให้ความสำคัญกับ ความปลอดภัยของลูกค้า	3.91	0.79	3.92	0.78	3.87	0.85	3.90	0.78
8. ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้ กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ	3.82	0.89	3.85	0.77	3.88	0.75	3.83	0.82
รวม	3.75	0.60	3.75	0.59	3.75	0.73	3.65	0.64

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงจริยธรรม
ต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

ด้านโรงแรม/ที่พัก พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติต่อลูกค้า และการให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี ดูแลและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้า ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็วทันใจ ขายสินค้า/บริการให้ถูกต้องตามจำนวน คุณภาพ และราคาที่ตกลงกัน ละเว้นการกระทำที่ควบคุมบังคับการตัดสินใจของลูกค้า ขายสินค้า/บริการในราคาที่เป็นธรรมมีกำไรที่เหมาะสมและละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล

ด้านร้านอาหาร/ภัตตาคาร พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติต่อลูกค้า และการให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี ดูแลและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้า ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็วทันใจ ละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล ขายสินค้า/บริการให้ถูกต้องตามจำนวน คุณภาพ และราคาที่ตกลงกัน ขายสินค้า/บริการในราคาที่เป็นธรรมมีกำไรที่เหมาะสม และละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล

ด้านธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์ พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปฏิบัติต่อลูกค้า และการให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็วทันใจ ดูแลและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้า ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ละเว้นการกระทำที่ควบคุมบังคับการตัดสินใจของลูกค้า ขายสินค้า/บริการให้ถูกต้องตามจำนวน คุณภาพ และราคาที่ตกลงกัน ขายสินค้า/บริการในราคาที่เป็นธรรมมีกำไรที่เหมาะสม และละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล

ด้านการคมนาคม (ทางบก น้ำ อากาศ) พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ดูแลและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้า ปฏิบัติต่อลูกค้า และการให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ละเว้นการกระทำที่ควบคุมบังคับการตัดสินใจ

ของลูกค้าขายสินค้า/บริการให้ถูกต้องตามจำนวน คุณภาพ และราคาที่ตกลงกัน ขยายสินค้า/บริการในราคาที่เป็นธรรม มีกำไรที่เหมาะสม และละเว้นการกระทำเพื่อให้สินค้า/บริการมีราคาสูงขึ้น โดยไม่มีเหตุผล

6. เปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยว	พฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจต่อลูกค้า				
	โรงแรม/ ที่พัก	ร้านอาหาร/ ภัตตาคาร	ธุรกิจนำ เที่ยว/ทัวร์	การคมนาคม (ทางบก น้ำ อากาศ)	รวม
1. เพศ	2.00	2.02*	1.08	0.57	1.62
2. อายุ	4.26*	3.31*	3.14*	1.89	4.02*
3. การศึกษา	2.36	3.00	0.07	1.67	1.62
4. อาชีพ	1.27	2.10	0.73	0.63	0.89
5. รายได้ต่อเดือน (บาท)					
ชาวไทย	0.90	0.40	1.23	0.41	0.60
ชาวต่างประเทศ	1.35	0.73	0.31	0.37	0.31
6. ภูมิลำเนา					
ชาวไทย	1.35	0.73	0.31	0.37	0.87
ชาวต่างประเทศ	0.90	0.40	1.23	0.41	0.60
7. จำนวนครั้งที่มาเที่ยว เกาะสมุย	6.60*	7.89*	2.92*	2.26	5.96*

*Sig. < .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า ภาพรวม อายุ และจำนวนครั้งที่มาเที่ยวเกาะสมุย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศ แตกต่างกัน

ด้านร้านอาหาร/ภัตตาคาร อายุ แตกต่างกันด้านโรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิสำเนาไม่แตกต่างกันจำนวนครั้งที่มาเที่ยวเกาะสมุยแตกต่างกัน ด้านโรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์

7. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยวทุกประเภท คือ มีราคาแพง ควรลดราคาให้เหมาะสม และพนักงานไม่ดูแลและสนใจลูกค้า ควรมีการอบรมพนักงานให้บริการลูกค้าประทับใจ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจของการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ต่อหน่วยราชการ ต่อลูกค้า ต่อคู่แข่ง ต่อสังคม ต่อพนักงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุณีย์ ล่องประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจกับปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ: ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ต่อคู่แข่ง ต่อลูกค้า ต่อพนักงานต่อหน่วยราชการ และต่อสังคม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเกาะสมุย เป็นแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจจึงแตกต่างจากพื้นที่โดยทั่วไป

2. สาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่มาจากการกดดันเพื่อให้ได้ซึ่งกำไร สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารักษ์ ต้นวันกุล (2543) ศึกษาเรื่องกลโกงและการเอารัดเอาเปรียบทางธุรกิจในธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นโยบายของผู้บริหาร นโยบายของบริษัท ร้อยละ 95.80 ทั้งนี้ เพราะเมื่อแต่ละบริษัทหรือธุรกิจถูกกดดันอย่างรุนแรง เพื่อการแข่งขันที่แสวงหากำไร การแข่งขันจะมีความรุนแรง และอาจนำไปสู่การดำเนินงานที่ขาดจริยธรรมและผิดกฎหมาย เพื่อเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งหรือเพื่อให้ตัวเองอยู่รอด ทำให้ผู้บริหารต้องหันมามองผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ และของวิธีทุกอย่างในการเอาชนะคู่แข่งโดยไม่คำนึงถึงจริยธรรมหรือต่อกฎหมาย ผู้บริหารกิจการเช่นนี้จะเน้นหรือคิดเพียงหลักพื้นฐานของธุรกิจ (Bottom – Line Mentality)

3. เปรียบเทียบปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ พบว่า โดยรวมประเภทรธุรกิจจำนวนพนักงานและระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทองกร สุวรรณปักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทรกิจการ และระยะเวลาที่ดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจริยธรรมทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน

4. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว/ทัวร์ ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา เป็นการคมนาคม (บก น้ำ อากาศ) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุณีย์ ล่องประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจกับปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ: ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า พฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจของนักธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว

1. ควรขายสินค้าในราคาที่เป็นธรรม มีกำไรที่เหมาะสม และถูกต้องตามจำนวนคุณภาพ และราคาที่ตกลงกัน
2. ควรมีการร่วมมือกันในการแข่งขันเพื่อสร้างสภาวะตลาดที่ดี ไม่ก่อกวนคู่แข่ง ใส่ร้าย ช่มชู้ และกีดกันคู่แข่ง
3. ควรมีทัศนคติที่ดี ถูกต้อง ให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการ และปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
4. ดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิการ สภาพการทำงานของพนักงาน ให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือเมื่อจำเป็นแก่พนักงาน
5. ควรประกอบธุรกิจที่สร้างสรรค์สังคม ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเคารพในสิทธิทางปัญญาของผู้อื่นหรือธุรกิจอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษการพัฒนาจริยธรรมทางธุรกิจของธุรกิจอื่น ๆ เช่น การก่อสร้าง การขายสินค้าในอำเภอเกาะสมุย
2. ควรมีการศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจแบบระยะยาว โดยเก็บข้อมูลหลายครั้ง เนื่องจากอำเภอเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวแตกต่างกันตามฤดูกาล

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2557 (จำแนกตามภูมิภาค). สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2558 จาก: <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/24333>
- ทองกร สุวรรณปักข์. (2556). จริยธรรมทางธุรกิจและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมในจังหวัดมุกดาหาร. วารสารมนุษยศาสตร์ 4(1), 59 - 60
- วรารักษ์ ต้นวันกุล. (2543). กลไกและการเอารัดเอาเปรียบทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร
- สุเมย์ ล่องประเสริฐ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมทางธุรกิจกับปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ: ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี. จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- สุชาติ หาญกิจ. (2556). เร่งแก้ปัญหาท่องเที่ยวเกาะสมุยจัดให้ถูกจุดไทยเม็ดเงินทัวร์สดต่างชาติ. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2558 จาก: <http://m.dailynews.co.th/News.do?contentId=4124>
- สายโพยม สมสุข. (2558). หัวหน้าศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวเกาะสมุย. สัมภาษณ์
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

